2006-2007

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action

Québec

2006-2007

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action

Dépôt légal - 2e trimestre 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-46673-X
2-550-46674-8 (PDF)

Table des matières

Message du président-directeur général	5
Présentation de la Régie des rentes du Québec	6
Plan d'action 2006-2007	10
Facteurs de contingence	20
Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes	20

Message du président-directeur général

Je suis particulièrement fier de vous présenter le *Plan d'action 2006-2007* de la Régie des rentes du Québec. Il met en relief les actions nécessaires à la mise en œuvre de notre nouveau plan stratégique. Il intègre l'essentiel des activités que la Régie entend réaliser au cours de l'année en lien avec ce plan et décrit notamment les objectifs et les cibles correspondantes, les moyens à prendre pour les atteindre ainsi que les ressources disponibles.

Notre *Plan stratégique 2006-2011 : Bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois* définit trois enjeux majeurs auxquels nous devrons faire face au cours des prochaines années si nous voulons accomplir notre mission avec performance. Ainsi, nous poursuivrons nos efforts afin de favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois. Notre énergie sera également orientée vers la transformation de nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique, afin de maintenir une offre de services de qualité qui répond aux attentes et aux besoins des citoyens. Enfin, le troisième enjeu auquel la Régie s'attaquera sera de posséder et de développer les compétences requises pour relever les défis de demain dans un contexte de raréfaction de la main-d'œuvre.

Nos bases sont solides, et je suis convaincu que nous aborderons ces grands enjeux avec la même détermination que par les années passées. La culture de la performance, de l'excellence et du service aux citoyens est bien ancrée à la Régie et se perpétue. Forts aussi de la confiance et de la satisfaction manifestées par notre clientèle, nous amorçons ce nouvel exercice avec la conviction que nous atteindrons les objectifs fixés. La mise en œuvre de notre nouveau plan stratégique sera pour notre organisation une autre occasion de viser à « briller parmi les meilleurs », et ce, avec un souci d'intégrité, d'innovation et de qualité de service.

Le président-directeur général,

Pierre Prémont, MBA, Ph. D., CA

Présentation de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec, créée en 1965, est une agence gouvernementale en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite.

La Régie administre également le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)[1] en vertu de la *Loi sur les impôts*[2]. Pour l'administration du CIRSE, la Régie est en relation avec le ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine[3]. Les frais d'administration du CIRSE représentent des dépenses budgétaires du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration composé du président-directeur général de la Régie et de membres nommés par le gouvernement, qui proviennent de différents milieux de la société québécoise. Ce conseil donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière à la retraite des Québécoises et Québécois en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente, de les indemniser en cas d'invalidité et au décès, et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

1. Le CIRSE permet à tous les parents ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir un paiement de soutien aux enfants, qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé.
2. L.R.Q., c. I-3, art. 1029.8.61.49.
3. En vertu du décret n° 742-2005 du 17 août 2005 (2005, G.O. 2, 5056).

Produits et services

Régime de rentes du Québec

La rente de retraite*

Les rentes d'invalidité

- La rente d'invalidité
- La rente d'enfant de cotisant invalide

Les prestations de survivants

- La rente de conjoint survivant
- La prestation de décès
- La rente d'orphelin

Le Registre des cotisants

Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec*

Régimes complémentaires de retraite

La surveillance des régimes complémentaires de retraite

La promotion de l'autonomie financière à la retraite*

Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite*

Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants

(*Loi sur les impôts*)

Le paiement de soutien aux enfants*

Le supplément pour enfant handicapé

Les renseignements sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants*

Ententes internationales de sécurité sociale

(ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles)

L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

* Ces produits et services sont également offerts par voie électronique : www.**rrq.gouv.qc.ca**

Clientèle[4]

Régime de rentes du Québec

3 728 000
cotisants

bénéficiaires

Régimes complémentaires de retraite

1 208 000
participants et bénéficiaires

629 000
participants actifs

579 000
participants non actifs et bénéficiaires

régimes surveillés
par la Régie

CIRSE

856 000
familles bénéficiaires
du paiement de soutien aux enfants

familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé

4. Selon l'information disponible en mars 2006.

Ressources disponibles

Budget 2006-2007

Lois[5]	**Budget des frais d'administration** (en milliers de dollars)	**Budget des immobilisations** (en milliers de dollars)	**Équivalents temps complet** (ETC)
RRQ	100 313	14 432	773
CIRSE	31 700	4 095	341
RCR	6 621	81	67
TOTAL	138 634	18 608	1 181

5. RRQ : Régime de rentes du Québec ; CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ; RCR : régimes complémentaires de retraite.

Plan d'action 2006-2007

Parmi les exigences de la *Loi sur l'administration publique* figure la production d'un plan d'action annuel. Ce plan constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de motivation. Il sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une gestion par résultats. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont des points de repère qui permettent aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier la performance de la Régie.

Pour déterminer les résultats attendus pour l'année 2006-2007, la Régie a pris en considération sa planification stratégique, ses engagements envers les citoyens ainsi que les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose.

Le *Plan d'action 2006-2007* devient le plan de travail qui permet d'entreprendre la réalisation du *Plan stratégique 2006-2011*. Ce plan stratégique définit trois enjeux auxquels nous devons faire face pour nous acquitter de notre mission avec performance :

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois ;

2

Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique ;

3

Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

La réflexion sur ces enjeux nous a permis d'en constater toute l'ampleur. Pour y répondre, la Régie a adopté **quatre grandes orientations stratégiques**, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des cinq prochaines années :

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite ;

2

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise ;

3

Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés ;

4

Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé les **axes d'intervention** qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les moyens qu'elle déploie pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats souhaités.

À chaque axe d'intervention correspondent des **objectifs**, qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés, ainsi que des **indicateurs**, pour mesurer les progrès accomplis.

Finalement, les objectifs du plan d'action présentés aux pages suivantes découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	1 Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.
Orientations stratégiques	1 Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.
Axes d'intervention	1 Comprendre le comportement des citoyens quant à leur participation à l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

Plan d'action 2006-2007

	1	2	3
Objectifs stratégiques	D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.
Objectifs	Connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques de celles qui y sont aptes.	Planifier l'étude à réaliser en 2007-2008 sur le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	S'assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.
Actions	• Mener un sondage auprès des PME qui offrent un régime de retraite à leurs employés. • À l'aide des résultats du sondage auprès des PME qui offrent un régime de retraite et du sondage de 2005 auprès des PME n'offrant pas de régime de retraite, produire un rapport sur la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques de celles qui y sont aptes.	• Analyser l'information détenue à ce jour. • Établir une vue d'ensemble des éléments détenus et à approfondir afin de déterminer le profil du comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	Tracer un portrait du marché de la retraite au Québec et le diffuser aux différentes instances gouvernementales.
Indicateurs	Profil des PME aptes à implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés.	Plan de réalisation de l'étude 2007-2008.	Portrait du marché de la retraite diffusé aux différentes instances gouvernementales.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

Orientations stratégiques

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Axes d'intervention

2

Sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.

Objectifs stratégiques

4	5	6
D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.	D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.	D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Plan d'action 2006-2007

Objectifs

Réviser le relevé de participation.

En lien avec les objectifs stratégiques 4, 5 et 6 :

Élaborer une stratégie d'intervention visant à faire connaître :

- Les différentes sources de revenus à la retraite ;
- Les éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite ;
- Les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à la réalité des PME.

Actions

Modifier le relevé de participation pour en améliorer la compréhension.

Établir les grandes orientations ainsi que les actions sous-jacentes visant à augmenter les connaissances des citoyens[6] quant aux éléments de la planification financière de la retraite.

Indicateurs

Relevé de participation révisé.

Stratégie d'intervention.

6. Dans la *Loi sur l'administration publique*, les services aux citoyens comprennent les services offerts à la population et aux entreprises.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**1** Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.
Orientations stratégiques	**2** Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.
Axes d'intervention	**3** Faire évoluer l'encadrement des régimes complémentaires de retraite pour en favoriser l'implantation et le maintien.
	4 Adapter le Régime de rentes du Québec à l'évolution de la société québécoise pour en assurer la pérennité.
Objectifs stratégiques	**7** D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.
	8 D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.
	9 D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Plan d'action 2006-2007

Objectifs	Présenter au ministre un ensemble de recommandations qui révise la gouvernance des régimes complémentaires de retraite.	Promouvoir le régime de retraite simplifié (RRS).	Aucun objectif pour cette année.
Actions	Élaborer des recommandations à l'aide, notamment, des travaux du Comité d'experts sur le rôle des comités de retraite dans les régimes complémentaires de retraite et sur la surveillance de la Régie.	• Voir auprès des établissements financiers si les améliorations apportées au RRS favorisent l'adhésion des PME ou autres employeurs à cet instrument d'épargne-retraite. • Élaborer la campagne annuelle de promotion du RRS et la mettre en œuvre. • Mesurer le nombre d'employeurs au 31 décembre 2005 parties au RRS et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite.	
Indicateurs	Recommandations présentées au ministre.	Activités prévues à la campagne de promotion du RRS réalisées.	

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**2** Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.
Orientations stratégiques	**3** **Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.**
Axes d'intervention	**5** Réviser les façons de réaliser nos services et nos activités de soutien.

Plan d'action 2006-2007

Objectifs stratégiques	**10** D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et nos activités de soutien et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	**11** D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	**12** Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.
Objectifs	Analyser au moins 60 % des processus du schéma de classification des processus de la Régie et déterminer les transformations à réaliser à la suite de cette analyse.	Aucun objectif pour cette année. Il faudra avoir réalisé des travaux liés à l'objectif 10 avant d'amorcer la réalisation de l'objectif 11.	Limiter la croissance du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation pour l'année 2007-2008.
Actions	• Déterminer les processus prioritaires à analyser. • Établir le plan de travail visant les processus prioritaires déterminés. • Analyser les processus déterminés. • Proposer les transformations aux processus analysés qui doivent être inscrites au plan d'amélioration de la performance de l'organisation.		• Adopter un budget qui permettra d'atteindre cet objectif. • Rendre accessible aux gestionnaires l'information nécessaire à la gestion par activités. • Prendre les dispositions nécessaires pour respecter les paramètres budgétaires.
Indicateurs	Pourcentage des processus analysés dont les transformations à réaliser sont déterminées.		Pourcentage d'augmentation du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**2** Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.
Axes d'intervention	**6** Accroître l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficients pour répondre aux besoins des citoyens.
Objectifs stratégiques	**13** D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.
	14 D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Plan d'action 2006-2007

Objectifs	Établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.
	Aucun objectif pour cette année. Il faudra avoir réalisé des travaux liés à l'objectif 13 avant d'amorcer la réalisation de l'objectif 14.
Actions	• Élaborer une stratégie de migration déterminant les moyens à mettre en place pour inciter la clientèle à utiliser les modes de prestation les plus efficients pour chacun des services. • Établir un plan de mise en œuvre.
Indicateurs	Stratégie d'intensification de l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services.

Plan stratégique 2006-2011

Plan d'action 2006-2007

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.	
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.	
Axes d'intervention	**7** Consolider la gestion intégrée de la main-d'œuvre.	
Objectifs stratégiques	**15** D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification.	**16** À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.
Objectifs	Élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi.	À l'aide du *Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012*, cibler les actions correctrices nécessaires pour répondre aux besoins de la Régie et dresser le premier plan d'action bisannuel de main-d'œuvre.
Actions	Prévoir l'évolution des besoins en main-d'œuvre de 2007 à 2012 pour les divers corps d'emploi.	• Déterminer les écarts entre l'effectif requis prévu et l'effectif disponible. • Élaborer un plan d'action bisannuel permettant de mettre en œuvre les stratégies et les actions nécessaires afin de résoudre les écarts et les problèmes soulevés par l'exercice de planification quinquennale de la main-d'œuvre 2007-2012.
Indicateurs	*Plan quinquennal de la main-d'œuvre 2007-2012.*	*Plan d'action bisannuel 2007-2009.*

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.
Orientations stratégiques	**4** **Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.**
Axes d'intervention	**8** Assurer la transmission des savoirs et l'évolution des compétences que possède le personnel.
Objectifs stratégiques	**17** D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.
	18 À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Plan d'action 2006-2007

Objectifs	Développer et mettre en œuvre des mécanismes de gestion des connaissances assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques dans deux secteurs pilotes.	Élaborer les composantes majeures de la stratégie de gestion des connaissances adaptée aux besoins de la Régie.	Déterminer les compétences jugées prioritaires et à développer.
Actions	• Déterminer les connaissances stratégiques pour l'organisation. • Élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de gestion des connaissances.	Analyser les résultats de l'expérimentation menée dans les secteurs pilotes en vue de dégager les composantes majeures de la stratégie de gestion des connaissances.	• Déterminer les besoins en développement. • Déterminer les compétences prioritaires en fonction de l'analyse des résultats. • Élaborer le plan de développement selon les besoins.
Indicateurs	Mécanismes fonctionnels de gestion des connaissances pour les deux secteurs retenus.	Composantes majeures de la stratégie de gestion des connaissances décrites.	Liste des compétences prioritaires et à développer.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux

3

Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

Orientations stratégiques

4

Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.

Axes d'intervention

9

Attirer et retenir un personnel compétent et maintenir un climat de travail stimulant.

Objectifs stratégiques

19

Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.

20

D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.

Plan d'action 2006-2007

Objectifs

Déterminer les dimensions à privilégier et les moyens à mettre en place afin de renforcer la motivation et l'intérêt du personnel.

Actions

- Diffuser auprès de l'ensemble du personnel le contenu du nouveau plan stratégique.
- Effectuer l'étalonnage de nos pratiques avec celles d'organisations reconnues comme des employeurs de choix.
- Entamer le déploiement ou le renforcement des pratiques les plus pertinentes.
- Mesurer le pourcentage des employés qui recommanderaient la Régie comme employeur de choix.
- Mesurer le taux de rétention des employés réguliers.

Indicateurs

Dimensions à privilégier et moyens à mettre en place afin de renforcer la motivation et l'intérêt du personnel.

Facteurs de contingence

Bien que le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2006-2007* aient été soigneusement élaborés, certains facteurs, dont les effets sont parfois difficilement prévisibles, peuvent influer sur notre performance et sur les résultats visés.

Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte afin de pouvoir évaluer avec justesse notre performance au moment de la reddition de comptes.

Parmi ces facteurs, citons :

- La modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Régie ;
- Le renouvellement des conventions collectives des employés ;
- Les décisions découlant du *Plan de modernisation 2004-2007 – Briller parmi les meilleurs* ;
- La progression des travaux liés à la mise en place de nouvelles technologies de l'information et des communications à l'échelle gouvernementale ;
- Le comportement des travailleurs à l'égard de la retraite et l'évolution du marché du travail ;
- Les tendances démographiques, socio-économiques et politiques.

Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes

Dans l'exécution de son mandat, la Régie assure le suivi des résultats à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés au tableau de bord de gestion de la Régie ainsi que du suivi du plan stratégique. Grâce à ces outils de gestion, les membres du conseil d'administration suivent assidûment l'état d'avancement du plan d'action annuel et du plan stratégique.

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit préparer un rapport annuel de gestion. Ce rapport rend compte de la *Convention de performance et d'imputabilité* et fait état :

- D'une présentation des résultats atteints au regard des objectifs du plan stratégique et du plan d'action annuel ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* ;
- Dans la mesure du possible, d'une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats présentés dans ce rapport sont validés par l'auditeur interne de la Régie.

Les pages intérieures de ce document sont imprimées sur du papier entièrement recyclé.

La version intégrale du *Plan d'action 2006-2007* peut être consultée dans le site Internet de la Régie des rentes du Québec :

www.rrq.gouv.qc.ca

Il est aussi possible de s'en procurer un exemplaire à l'adresse suivante :

Régie des rentes du Québec
Case postale 5200
Québec (Québec) G1K 7S9

Ce document a été produit par la Régie des rentes du Québec.

© Gouvernement du Québec

Régie des rentes
Québec

126-RRQ-2006-06